Centre Hospitalier Alès-Cévennes

Bilan de la Commission des Relations avec les Usagers (CDU) 2023

Sommaire

- Dates des instances – composition de la CDU page 3
- Bilan des réclamations page 4
- Principaux services concernés page 5
- Critères de classification ARS page 6
- Bilan des contentieux page 7
- Bilan des remerciements page 8
- Interventions des médiateurs page 9
- Accès au dossier médical page 10
- Chiffres clés page 12

Dates des instances 2024– Composition de la CDU

Dates des réunions 2024 :

- Lundi 25 mars à 14h30 salle Pierre Domergue
- Lundi 1er juillet à 14h30 salle Pierre Domergue
- Lundi 14 octobre à 14h30 salle Pierre Domergue
- Lundi 9 décembre à 14h30 salle Pierre Domergue

Depuis 2005, les établissements de santé ont mis en place leur CDU.

Elle compte 4 représentants des usagers (2 titulaires, 2 supplémentaires). La commission est chargée de veiller au respect des droits des usagers, elle doit contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil et de la prise en charge des personnes malades ainsi que de leur proches.

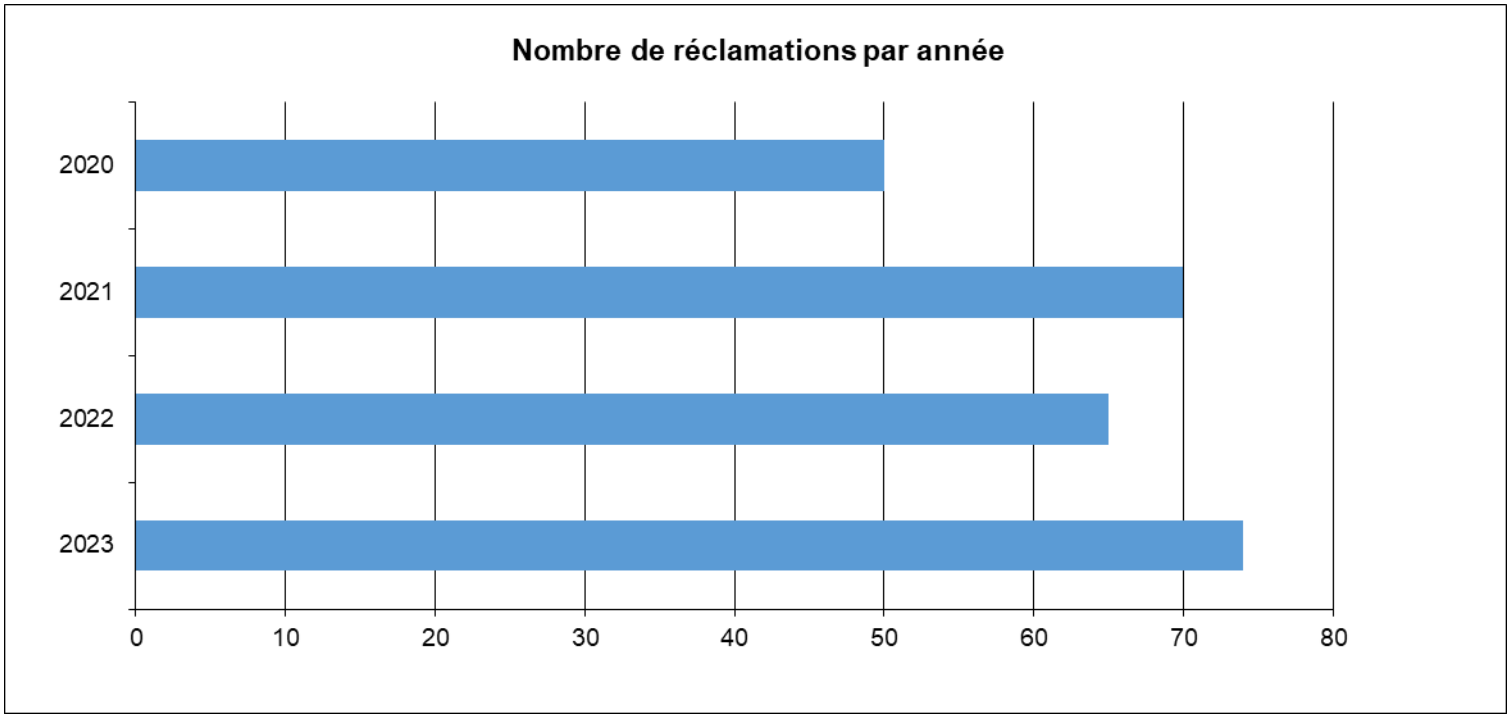
Composition:

- **Madame Lyse VANNIERE** - Vice-présidente de la CDU - représentante des usagers titulaire Association UNAFAM = Union Nationale de Familles et Amis de personnes malades et/ou handicapées psychiques
- **Madame Anne-Marie TEULADE** - représentante des usagers titulaire - Fédération Nationale VMEH = Visites des Malades en Établissement
- **Madame Annie VIDAL-PALETTI** - représentante des usagers suppléante - Association la Ligue Contre le Cancer
- **Monsieur Yannick PRIOUX** - représentant des usagers suppléant – Association Française des Diabétiques

La liste nominative et actualisée des membres de la commission est affichée dans l'établissement

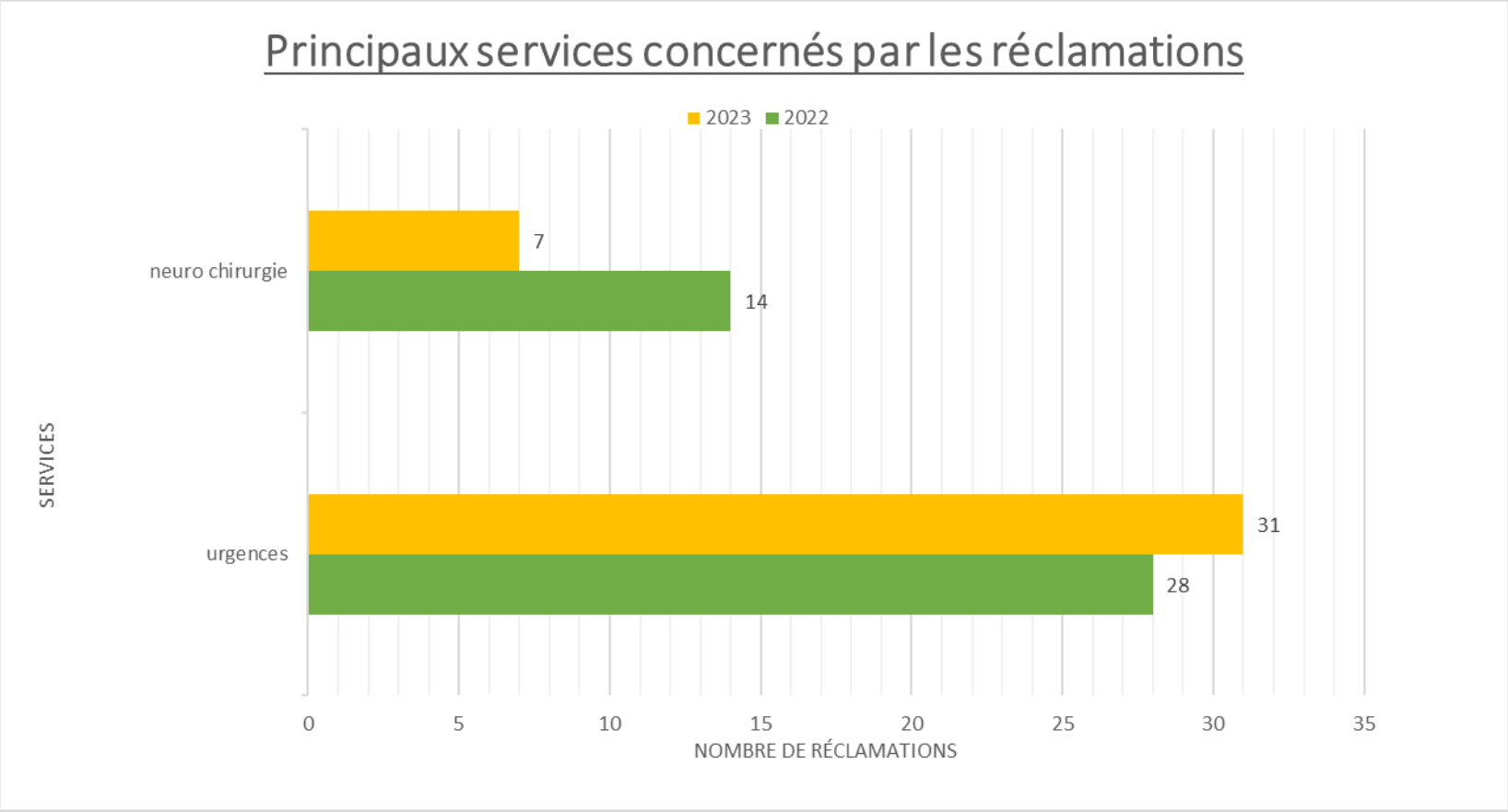
Bilan des réclamations

74 réclamations enregistrées en 2023



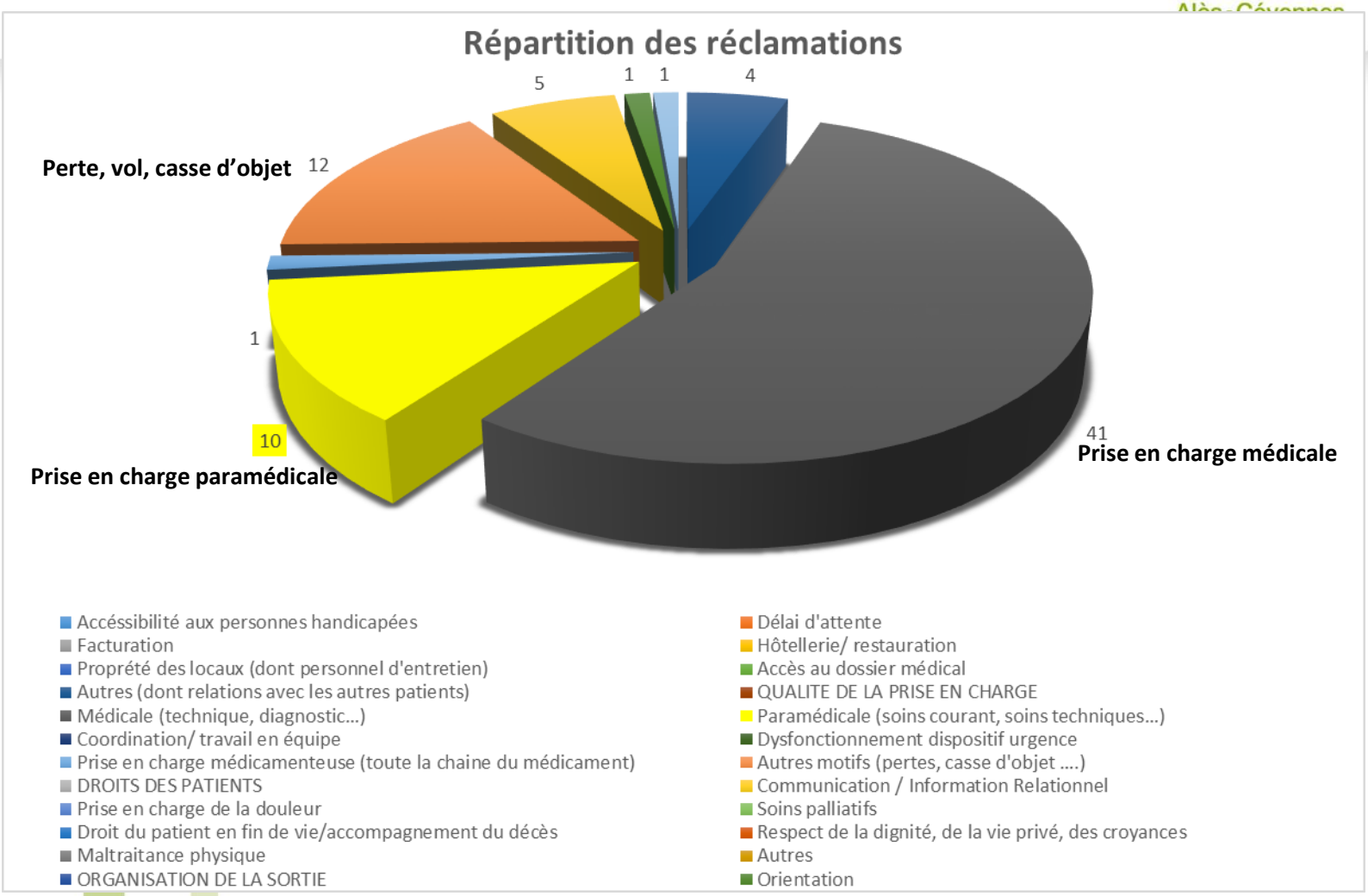
8 réclamations sur les 65 sont relatives à des pertes d'objet,
3 ont fait l'objet d'un signalement à l'ARS, et 12 sont déclarées en contentieux judiciaire

Les 2 principaux services concernés par les plaintes et réclamations en 2023 sont :



- 1 458 entrées/admissions en neuro/chirurgie orthopédique en 2023, soit 7 % des entrées
- 7 699 journées d'hospitalisations en 2023 en chirurgie orthopédique
- 47 918 passages aux urgences enregistrés en 2023, 46 608 en 2022

Répartition selon la classification ARS



Bilan des contentieux

Centre HOSPITALIER Alès-Cévennes

A ce jour 33 contentieux sont en cours, dont 26 contentieux font référence à une prise en charge médicale engendrant des complications.

- *15 déclarés à la CCI (Commission de Conciliation et Indemnisation)*
- *13 déposés auprès du Tribunal Administratif de Nîmes*
- *5 sont en cours de négociations à l'amiable auprès de l'assureur du CH Alès*

En 2023, 11 contentieux ont été déclarés, tous faisant référence à une prise en charge médicale.
Les 2 principaux services concernés sont la neurochirurgie et les urgences.

Bilan des remerciements

Centre HOSPITALIER Alès-Cévennes

En 2023, **174 courriers** de remerciements ont été adressés à la direction ou directement au service concerné.

- ***93 remerciements en 2022***
- ***63 remerciements en 2021***
- ***59 remerciements en 2020***

L'augmentation des remerciements s'explique par la mise en place du logiciel BlueKango de plus en plus utilisée par les cadres des services.

<u>Les principaux services cités sont</u> :

- ✓ **45** remerciements pour le service de **Réanimation**
- ✓ **43** remerciements pour le service de **Gynécologie**
- ✓ **33** remerciements pour le service **Chirurgie générale**
- ✓ **23** remerciements pour le service de **Oncologie**
- ✓ **14** remerciements pour le service des **Urgences**

Interventions du médecin médiateur et/ou médiateur non médical

- Le **médecin médiateur** a été sollicité **4** fois en 2023: 2 médiations portaient sur une demande d'explication à la suite du décès d'un patient, et 2 ont fait référence à une prise en charge médicale,

Toutes les médiations ont abouti positivement

- **6** médiations ont eu lieu en 2022
- **9** médiations en 2021
- Le **médiateur non médical** a été sollicité 1 fois en 2023

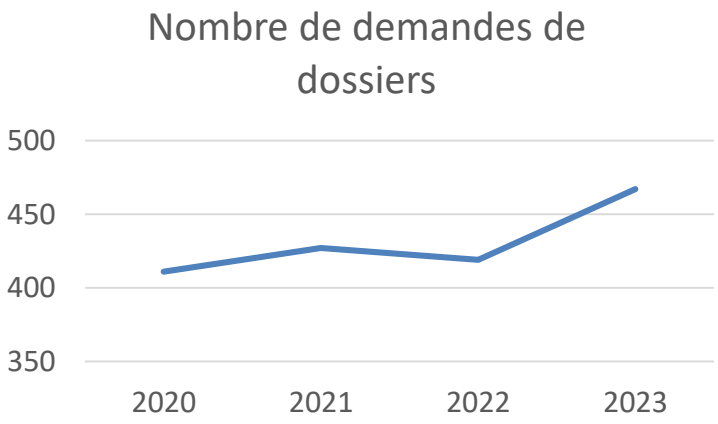
Accès au dossier médical – les demandes

En 2023, le service des Archives médicales a reçu **467 demandes** de dossier.

❖ 372 ont été remis :

- 344 dossiers de - de 5 ans ont été mis à disposition dans un délai de 8 jours, 6 dossiers ont été remis hors délai.
- 22 dossiers ≥ 5 ans ont été mis à disposition dans un délai de 2 mois.

Nombre de demande de dossier	
2023	467
2022	419
2021	427
2020	411



Accès au dossier médical – les délais

- 95 demandes de dossiers classées n'ont pas abouti: 5 dossiers n'ont pas été retirés après l'envoi de la facture, les autres étaient incomplets (Refus de communication post-mortem, pas d'ayant droit, dossier détruit……) malgré les relances restées sans suite.

- 22 demandes de dossier émanent des établissements de santé,
- 9 demandes concernent des dossiers contentieux, et 18 d'entre eux des réquisitions.

Le taux de remise des dossiers dans les délais en 2023 est de 98,36 %

Chiffres-clés 2023

Le secteur de Psychiatrie adulte n'utilise aucune contention mécanique.
Le bilan porte uniquement sur les mesures de mise en chambre d'isolement dans les 3 chambres identifiées en Unité A, B et C.

Indicateurs quantitatifs :

- Nombre de mesures d'isolement : 272 (161 en 2022, 294 en 2021)
- Nombre de patients distincts ayant fait l'objet d'une mesure d'isolement : 104 (109 en 2022, 65 en 2021)
- Nombre moyen de mesures d'isolement par patient : 2,61 en 2023 (1,47 en 2022, 4,5 en 2021)

Durée des isolements :

- Durée moyenne des mesures d'isolement : 43,32h en 2023 (31,48h en 2022, 65,25 en 2021)
- Durée la plus courte : 1h, la plus longue : 123h, durée moyenne : 17h17

Modalités d'hospitalisation des patients de moins de 18 ans en chambre d'isolement :

- En 2023, 9 patients de moins de 18 ans ont été admis en chambre d'isolement, 12 en soins libres et 7 en SDRE.